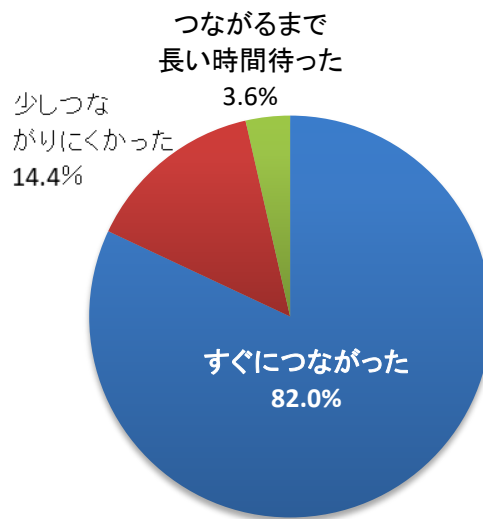


第28回「お客さま満足度調査」結果

- 1.調査日時
日時) 2023年7月5日(水)～2023年8月31日(木) 48営業日
時間) 8:00～20:00(土曜日は9:00～17:00)
- 2.調査目的
お客さま満足度(応対満足度・総合満足度)の調査によるお客さまサービスの向上
- 3.調査方法
お客さまセンターにお問合せ頂いたお客さまに対してアンケートを実施
- 4.調査結果
有効回答数500件(依頼総数602件)
- 5.アンケート結果

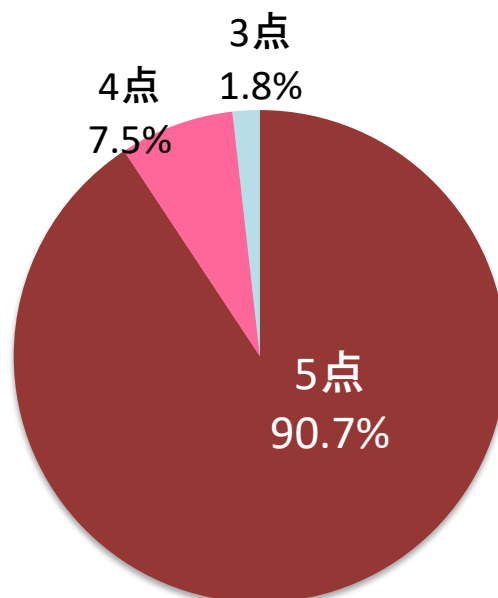
Q1. お客さまセンターに電話いただいた際、つながりやすかったですか？

【お客さまセンターへのつながりやすさ】



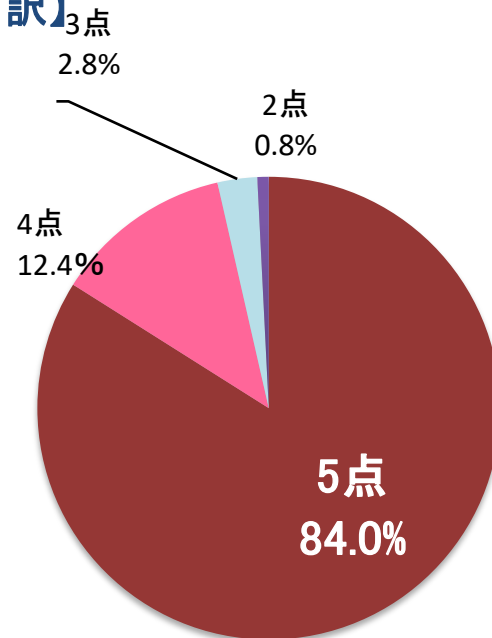
Q2. お客さまセンターのオペレータの説明内容や応対などについて、点数をつけると5点満点で何点となりますでしょうか？

【オペレータ応対満足度調査内訳】



Q3. お客さまセンターに対する総合的な満足度について、点数をつけると5点満点で何点となりますでしょうか？

【お客さまセンター満足度調査内訳】



Q4. お客さまセンターについて、ご満足な点やご不満な点があれば教えてくださいませんか？

■ご満足な点

- 親切、丁寧、
- 正確で分かりやすい対応
- スピーディーな掌握と対応
- 感じよく対応してもらった
- 聴き取りやすい話し方
- すぐに繋がった事が満足

■ご不満な点

- 支払い方法を教えて欲しかった
- 早口で聞き取りにくかった
- IVRガイダンスが分かりにくい・いない
- フリーダイヤルにしてほしい
- なかなか繋がらなかった
- ネットのホームページ画面が、分かりづらく手続きが困難・入力がめんどろ。